

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC

CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

JAQUELINI TOPANOTTI

**AVALIAÇÃO NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO CENTRO DE
REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL –
CRAS EM NOVA VENEZA**

CRICIÚMA

2013

JAQUELINI TOPANOTTI

**AVALIAÇÃO NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO CENTRO DE
REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL –
CRAS EM NOVA VENEZA**

Relatório de Estágio apresentado na disciplina
Orientação do Projeto de Relatório de Estágio
no curso de Secretariado Executivo da
Universidade do Extremo Sul Catarinense,
UNESC.

Orientadora: Prof^a. Me. Jucélia da Silva Abel

CRICIÚMA

2013

JAQUELINI TOPANOTTI

**AVALIAÇÃO NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO CENTRO DE
REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL –
CRAS EM NOVA VENEZA**

Relatório de Estágio apresentado para
obtenção do grau de Bacharel no curso de
Secretariado Executivo da Universidade do
Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Criciúma, Novembro de 2013

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Jucélia da Silva Abel - Mestre - (Unesc) - Orientadora

Prof^a. Daniela Arns Silveira- Mestre - (Unesc)

Prof^a. Maria Cristina Keller Frutuoso - Mestre - (Unesc)

Dedico esse trabalho ao meu noivo
Wilson Rodrigues Resende incentivador
de meus sonhos, a pessoa que está
sempre ao meu lado em todos os
momentos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por me iluminar e abençoar em minha trajetória, e por ter me dado uma família que sempre me incentivou na busca pelo conhecimento.

Aos meus pais, por receber de vocês o dom mais precioso do universo: a vida. Pela simplicidade, exemplo e carinho, e por cultivarem desde a infância todos os valores que me transformaram numa adulta responsável e consciente.

Em especial agradeço ao meu noivo, Wilson Rodrigues Resende, pela dedicação e compartilhamento de seus conhecimentos, por ter me apoiado nessa etapa da minha vida e estar sempre ao meu lado, incentivando-me a não desistir de meus sonhos, com muita paciência, compreensão e amor.

À orientadora Jucélia da Silva Abel, pelo apoio e conhecimento transmitido. Também não poderia deixar de agradecer a todos os professores que tive nesses quatro anos de graduação, pelos conhecimentos repassados; obrigada pela paciência, respeito e persistência que disponibilizaram a nós.

Por fim, agradeço a todos aqueles que estiveram comigo, que me ajudaram a crescer como pessoa e como profissional. Procuro entre as palavras aquela que gostaria que seus corações ouvissem do meu e só encontro uma, simples e sincera: obrigada!

“Talvez não tenhamos conseguido fazer o melhor, mas lutamos para que o melhor fosse feito. Mas somos o que deveríamos ser, não somos o que iremos ser. Mas, graças a Deus, não somos o que éramos”.

Martin Luther King

RESUMO

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é uma importante ponte entre os programas assistenciais do governo federal e o público com vulnerabilidade social. O bom atendimento nesses centros é importante para que a assistência federal possa ir para quem realmente precisa. Em uma breve observação em um dos centros de uma cidade do Sul de Santa Catarina, foram detectados alguns problemas nos atendimentos aos usuários, em seguida foram realizadas análises diagnosticando onde as falhas ocorriam e foram sugeridas melhorias. O perfil dos usuários do centro varia substancialmente de acordo com o programa oferecido; foram identificadas diferentes rendas *per capita*s e faixas etárias. Assim, puderam-se ver diferentes demandas e sugerir dias diferentes para cada programa, além de se organizar um fluxograma para o órgão. Por fim, as sugestões de mudanças foram acompanhadas de análises para avaliação. Como base teórica, foram pesquisados autores como Almeida, (2011); Cobra, (1992); Medeiros e Hernandez, (2005); Hilsdorf, (2003) entre outros.

Palavras-chave: Vulnerabilidade Social. Programas Assistenciais. Perfil dos Usuários.

RESUMEN

El Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) es un puente importante entre los programas de asistencia social del gobierno federal y el público con vulnerabilidad social. Una buena atención en estos centros es importante para que la Asistencia Federal pueda ir a aquellos que realmente necesitan. En una breve observación en uno de los centros de una ciudad del Sur de Santa Catarina, se detectaron algunos problemas en la atención a los usuarios, a continuación se analizaron las fallas y fueron sugeridas mejoras. El perfil de los usuarios del centro varía sustancialmente según el programa que se ofrece; se identificaron diferentes rentas y grupos de edad. Así, se pudo ver las diferentes demandas y sugerir diferentes días para cada programa, además de la organización de un diagrama de flujo para el órgano. Por último, las sugerencias para cambios fueron acompañados por los análisis para la evaluación. Como base teórica, se utilizaron los autores como: Almeida, (2011); Cobra, (1992); Medeiros e Hernandes, (2005); Hilsdorf, (2003) entre otros.

Palavras-chave: Vulnerabilidade Social. Programas de Asistencia. Perfiles de Usuario.

ABSTRACT

The Reference Center for Social Assistance (CRAS) is an important bridge between federal government assistance programs and the population with social vulnerability. A good assistance is important at these centers so federal assistance can reach those who really need it. A brief observation in one of the centers in a city of Southern Santa Catarina, detected some problems in clinical users, after that an analysis was made by diagnosing where failures occurred and improvements were suggested. The user's profile of the center varies substantially according to the offering program; which identified different incomes per capita and age groups. Thus, it was seen different demands and it was suggested different days for each program, as well as organizing a flowchart for the institution. Finally, the changes suggested were followed by analysis for evaluation. As a theoretical basis, the authors were searched as: Almeida, (2011); Cobra, (1992); Medeiros e Hernandez, (2005); Hilsdorf, (2003) among others.

Keywords: Social Vulnerability, Assistance Programs, User Profiles.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Números de usuários mensais por renda per capita.....	26
Figura 2 – Números de usuários mensais por faixa etária.....	27
Figura 3 – Fluxograma.....	28

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Relatório Mensal.....28

Quadro 2 – Cronograma de atendimentos aos programas.....29

LISTA DE TABELAS

Tabela1 – Números de usuários mensais por renda per capita.....26

Tabela 2 – Números de usuários mensais por faixa etária.....27

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CRAS- Centro de Referência de Assistência Social

PAIF - Programa de Atenção Integral às Famílias

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

PRONATEC – Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego

SISPETI - Sistema de Controle e Acompanhamento das Ações ofertadas pelo Serviço Socioeducativo do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil

SISJOVEM – Sistema de Acompanhamento e Gestão do Pro-jovem Adolescente

INSS- Instituto Nacional do Seguro Social

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome

LOAS - Lei Orgânica de Assistência Social

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA	12
1.2 OBJETIVOS	13
1.2.1 Objetivo geral	13
1.2.2 Objetivos específicos	13
1.3 JUSTIFICATIVA	13
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	14
2.1 ASSISTÊNCIA SOCIAL	14
2.2 SECRETÁRIA E ATRIBUIÇÕES	16
2.3 ATENDIMENTO	18
3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	21
3.1 AMBIENTE DE TRABALHO	22
4 PROPOSTA DE TRABALHO	23
4.1 APLICAÇÃO DA PROPOSTA DE TRABALHO	23
4.1.1 Levantamento de dados e pessoas atendidas	24
4.1.2 Falhas no atendimento	24
Tabela 1 - Números de usuários mensais por renda per capita	26
Figura 1 – Número de atendimentos mensais	26
Tabela 2 – Faixa etária dos atendimentos mensais	27
Figura 2 – Faixa etária dos atendimentos mensais	27
Figura 3 - Fluxograma do processo de atendimento aos usuários do cras.	28
Quadro 1 - Número de atendimentos mensais, faixa etária, renda per capita, e motivo de atendimento.	28
Quadro 2 – Cronograma sugerido para o atendimento dos programas	29
realizados no cras	29
5 CONCLUSÃO	30
REFERÊNCIAS.....	31
ANEXO(S)	33
ANEXO A – FORMULÁRIO DE ATENDIMENTO DIÁRIO CRAS.	34

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório se refere ao estágio supervisionado com caráter obrigatório no curso de graduação em Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense (UNESC), cuja finalidade é levar os acadêmicos ao conhecimento por meio da prática, podendo assim, perceber a dinâmica institucional, observando as diversas situações e procedimentos de um(a) secretário(a). A estagiária desenvolveu o seu trabalho em conjunto com a assistente social, a psicóloga, os técnicos e as funcionárias do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) do município de Nova Veneza, objetivando tornar o atendimento mais bem-sucedido e significativo para o usuário dos serviços de assistência social, principalmente no que diz respeito à organização do atendimento.

Compete à secretária executiva saber relacionar suas competências aos recursos que a empresa detém, a fim de garantir a criação de uma vantagem competitiva sustentável. (HILSDORF, 2003). Cabe à profissional, portanto, observar o problema e criar estratégias para resolvê-lo de modo que sane as dificuldades na execução processual da instituição. A realização prática deste projeto vem ao encontro da necessidade de estabelecer métodos de atendimentos mais eficazes tanto para as técnicas quanto para os usuários dos serviços, agilizando os processos de atendimento.

As observações realizadas no período inicial do estágio foram importantes para perceber a necessidade de se estabelecer uma nova metodologia no atendimento aos usuários do CRAS. Descrever o que é o CRAS é tentar explicar toda a história da assistência social. Essa explicação se dará no item três. A assistência social no Brasil vem apresentando diversas melhorias desde a constituição de 1988. Diversos programas têm sido implantados para melhor atender ao público com vulnerabilidade social, no entanto, todas as estratégias e programas podem falhar no momento de se fazer a ponte entre os programas e a população.

As secretárias e as técnicas que fazem parte da assistência social devem ser devidamente capacitadas para que não haja falhas no acesso dessas pessoas com vulnerabilidade aos programas sociais. Observou-se que é imprescindível, para o bom funcionamento dos serviços assistenciais ofertados, estabelecer dias diferentes para o atendimento dos diversos programas: “bolsa família”, “carteira do

idoso interestadual”, Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) para donas de casa”, “Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego(PRONATEC), Sistema de Controle e Acompanhamento das Ações ofertadas pelo Serviço Socioeducativo do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (SISPETI) e Sistema de Acompanhamento e Gestão do Pro jovem Adolescente (SISJOVEM). Também está agregado com os demais serviços que compõem a rede de proteção municipal, especialmente os de saúde, educação e geração de emprego e renda. Assim, seria necessário um pré-agendamento, separando cada programa por dias e por turnos diferentes, para que o usuário possa se programar melhor e o técnico responsável não se sobrecarregue com o excesso de informações.

Desse modo, o que se está objetivado neste projeto vem ao encontro do tema “bom atendimento ao cliente”, que é uma competência da secretária executiva, segundo Cobra (1992). Agilizar e aperfeiçoar os serviços ofertados também são competências da secretária executiva. Neste projeto, a acadêmica propõe métodos que aperfeiçoarão o atendimento, agilizando todo o processo quando forem devidamente colocados em prática.

1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA

Atualmente, o CRAS não tem uma organização quanto aos atendimentos dos programas ofertados, fazendo com que surjam algumas dificuldades funcionais no decorrer dos atendimentos. São sete programas que exigem diferentes procedimentos, surgindo em demandas aleatórias, o que gera desorganização.

Usuários de diferentes programas chegam ao mesmo tempo para serem atendidos, sobrecarregando de informação a técnica responsável, que realiza um cadastro para cada usuário; o que conseqüentemente diminui a eficácia no atendimento, ocasiona demora e, assim, torna a operação mais suscetível a erros. Então, surge a seguinte questão para a estagiária: como melhorar a organização no atendimento do CRAS?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Analisar os procedimentos de atendimento ao público do CRAS do município de Nova Veneza.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) Organizar um fluxograma interno para a recepção do CRAS.
- b) Levantar o número de pessoas atendidas;
- c) Identificar as falhas no atendimento;
- d) Propor a sistematização do modus operandi no atendimento aos usuários do CRAS;

1.3 JUSTIFICATIVA

O estágio obrigatório do curso de Secretariado Executivo é uma oportunidade ímpar de se colocar na prática o aprendizado teórico adquirido durante a academia. O estágio em questão foi realizado no CRAS do município de Nova Veneza.

Sabendo-se que o CRAS desenvolve trabalho direto com a comunidade, é de fundamental importância o bom atendimento ao público, não bastando apenas que seja um atendimento agradável, mas sim que seja efetivo para resolver as questões trazidas. Considerando os inúmeros programas que exigem diferentes abordagens, faz-se necessário um pré-agendamento, em que sejam estabelecidos dias e turnos diferentes para o atendimento dos diversos programas. Isso, na prática, não acontece, o que acarreta uma série de problemas, pois enquanto uma pessoa está sendo atendida referente a um programa, corre o risco de ser interrompida por outra pessoa sobre outro programa, gerando muita desorganização.

Assim, faz-se preciso uma profunda observação na forma como se estabelece o atendimento hoje para que se possa constituir uma diferente organização nos atendimentos, a fim de que esse seja mais efetivo e eficaz aos usuários do CRAS.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para este estágio, cujo objetivo principal é analisar os procedimentos de atendimento ao público do CRAS do município de Nova Veneza, sobre avaliação no atendimento ao usuário do CRAS, serão utilizados, como base teórica, autores como Almeida, (2011); Cobra, (1992); Medeiros e Hernandes, (2005); Hilsdorf, (2003) entre outros, na busca de conceitos sobre Assistência Social, secretária, atribuições e atendimento, para melhor entendimento da temática.

2.1 ASSISTÊNCIA SOCIAL

Visualizar a trajetória da assistência social é perceber a própria trajetória do Serviço Social e mais ainda a trajetória do direito e da cidadania. A Assistência Social é política de Seguridade Social não contributiva, que garante o atendimento às necessidades básicas dos menos favorecidos, segundo o guia de políticas e programas do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). A assistência social, a partir da Constituição Federal de 1988, passou a integrar o Sistema de Seguridade Social, como política pública não contributiva, passando, assim, a ser direito do cidadão e dever do Estado. É uma política pública que precisa ser solidificada na efetuação dos direitos sociais, que tem sua trajetória histórica, política, econômica e social, uma vez que tal realidade está inserida no cotidiano das mais diversas formas, envolvendo as relações sociais entre os sujeitos. (FONSECA et al.,2000)

Diante da necessidade de sistematização na implementação da Assistência Social em todo território brasileiro, foi criado o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que consolida um modelo de gestão que possibilita a realização dos princípios e das diretrizes da política de assistência social.

As ações da assistência social no SUAS são organizadas em dois tipos de proteção, básica e especial, e desenvolvidas e /ou coordenadas pelas unidades públicas: Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializados da Assistência Social (CREAS) (GUIA MDS, 2008). O SUAS e a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), desde 1993, vêm se empenhando na tarefa de colocar a Assistência Social brasileira no campo da garantia dos direitos sociais (YASBEK, 2004). O SUAS ganha, portanto, qualidade e

se consolida como direito de milhões de brasileiros que necessitam dos seus serviços.

As metas de desenvolvimento na área de assistência social consolidam o processo de melhoria do principal serviço de proteção básica, contribuindo para a evolução do índice de desenvolvimento dos CRAS, na medida em que impulsionam o planejamento dos entes federados para o desenvolvimento das ações de acompanhamento e assessoria técnica dos estados aos municípios; do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) ao Distrito Federal (DF) e aos Estados; e dos municípios à sua rede, cumprindo com as normas, para a oferta do Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias (PAIF) e organização dos outros serviços de proteção básica nos territórios dos CRAS (ALMEIDA, 2011). Desse modo, ao estabelecer as metas de forma pactuada, todos os indivíduos se comprometem com o seu cumprimento, o que torna seu alcance responsabilidade de todos.

As ações da política de assistência social são organizadas para promover o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, a capacidade de proteção da família, a autonomia e o protagonismo dos indivíduos, famílias e comunidades (GUIA MDS, p.35). Portanto, a assistência social é um direito, assim como a saúde e a educação. O serviço social é o planejamento e a execução de políticas públicas e de programas sociais voltados para o bem-estar coletivo e para a integração do indivíduo na sociedade, que trabalha com a questão da exclusão social, acompanhando, analisando e propondo ações para melhorar as condições de vida de crianças, adolescentes e adultos. A assistência social se revela nas desigualdades sociais e econômicas, que se manifesta na pobreza, na violência, na fome, no desemprego, nas carências materiais e existenciais, dentre outras. (MEDEIROS E RENNÓ, 2000).

Assistência social é proteção, portanto, deve operar preventivamente nas situações de risco social. Deve prover proteção social básica e especial, isto é, ela estuda o processo de proteção social de previdência e da saúde, não se limita ao domicílio, pois chega até aos que estão nas ruas, não se limita ao legal ou formal; não restringe, por exemplo, atenção ao transgressor, sendo ela extensiva. (SPOSATI, 2004).

É comprometida com valores que dignificam e respeitam as pessoas em suas diferenças e potencialidades, sem discriminação de qualquer natureza.

(MEDEIROS E RENNÓ, 2000). Com base no exposto, reafirma-se que a Assistência Social, como uma política pública é dever do Estado e um direito de todos os cidadãos.

O trabalho do profissional de secretariado executivo está inserido em todos os lugares; e na assistência social é imprescindível que este profissional, além de suas competências básicas, tenha uma desenvoltura apurada para com as pessoas de vulnerabilidade social.

2.2 SECRETÁRIA E ATRIBUIÇÕES

O mercado de trabalho, hoje, é dinâmico, extremamente competitivo e seletivo, fazendo com que o crescimento e os resultados de uma organização sejam obtidos através das competências pessoais, e não só de habilidades técnicas. Portanto, o profissional, para competir e sobreviver no mercado de trabalho, deve se ver como um líder inovador e criativo, um empreendedor que desafia os obstáculos do dia-a-dia de trabalho, por isso, deve estar sempre atento ao negócio da organização.

Para a Secretária Executiva, a satisfação total dos clientes internos e externos é o seu principal objetivo. Ela tem consciência de que muitas vezes a sua postura irá refletir a realidade de toda uma organização, bem como fortalecer ou prejudicar sua imagem. Enfim, as atividades cotidianas das Secretárias Executivas requerem amplos conhecimentos técnicos, administrativos e emocionais, que são de extrema importância no desempenho de suas funções, pois são mais aplicados em soluções de problemas, que é o grande desafio na atribuição da secretária do novo milênio.

Diante desse cenário e de acordo com Medeiros e Hernandes, (2005, p. 21):

Percebe-se que, as empresas procuram profissionais que tenham em seu perfil a capacidade de gerenciamento, habilidade para tomar decisões, relacionar-se com todos os níveis hierárquicos, bem como capacidade para entender o negócio e as estratégias da organização.

O profissional de hoje é um solucionador de problemas que tem a missão de utilizar, com competência, os recursos existentes para prover a equipe de informações confiáveis em tempo hábil, valorizando a diversidade de conhecimentos e de habilidades do profissional para gerar resultados com recursos escassos.

Para atuar na atividade gerencial, ou seja, como Gestor Estratégico, Drucker (1999, p.32) cita algumas habilidades necessárias, como:

- a) Desenvolver competências
- b) Tomar decisões administrativas
- c) Ter conhecimentos técnicos específicos
- d) Conhecer as funções gerenciais
- e) Entender a empresa, sua razão de ser e seus objetivos
- f) Entender a cultura da organização
- g) Ser um agente de mudança
- h) Estar mais próximo do centro de deliberação do processo decisório
- i) Estar apto para trabalhar em equipe
- j) Descentralizar as funções e coletivizar os serviços
- k) Desenvolver uma visão estratégica
- l) Tornar-se um gestor estratégico

Dentre as competências citadas por Drucker, (1999), tornar-se um gestor estratégico é o grande desafio do profissional de Secretariado Executivo, considerando as características demandadas para a função, tais como: capacidade de elaborar e de implementar estratégias de médio e longo prazo para a empresa ou para a sua área de trabalho, estabelecendo objetivos e metas, bem como elegendo, de forma eficaz, caminhos e meios que os conduzam aos mesmos. Ou seja, o profissional de Secretariado Executivo é aquele que define necessidades, prioridades, planeja a intervenção, coordena a execução e gerencia, segundo uma visão estratégica, os processos organizacionais.

No atual cenário organizacional, o principal papel do profissional de Secretariado Executivo é saber relacionar suas competências e os recursos que as empresas detêm, a fim de garantir a criação de uma vantagem competitiva sustentável.

Dentro dessa visão, Hilsdorf (2003, p. 52) evidencia a importância da atitude, da vontade e da mudança:

Os homens são grandes na justa medida da vontade e do caráter que possuem; o que determina o futuro pessoal e profissional é a vontade de cada um. Pois, a verdadeira vontade de mudar de fazer acontecer, expressa-se pela ação imediata na direção da mudança, porque, não basta querer é necessário fazer, por que são as atitudes que escrevem a nossa história e não as nossas expectativas.

A Secretária Executiva contribui para a melhoria da qualidade e maior produtividade nas organizações, tendo como atribuições: administrar o tempo; coordenar o trâmite de papéis, compras e cotação com fornecedores; atender aos

clientes internos e externos com eficácia; manter atualizados os arquivos manuais e informatizados; gerenciar tarefas operacionais, resolver problemas inerentes ao seu trabalho, melhorando a qualidade e a produtividade dos serviços; coletar dados e elaborar relatórios; redigir textos além de aplicar as técnicas secretariais (arquivos, agenda e viagens); e gerenciar eficazmente a transmissão de informações (GOLZE, 20??). Além de todas essas atribuições, a profissional de secretariado executivo precisa ter uma boa desenvoltura no atendimento ao público, sejam clientes ou colegas profissionais. Assim como a boa comunicação pode fazer toda diferença para uma empresa, um bom atendimento pode levar uma empresa do sucesso ao fracasso.

2.3 ATENDIMENTO

As atividades organizacionais são compostas por procedimentos e métodos que são essenciais para o alcance dos resultados e objetivos das organizações. Porém, algumas estratégias devem ser adotadas para se manterem no mercado, que está cada vez mais competitivo. No mercado atual, um bom atendimento ao cliente pode ser a chave para a sobrevivência. Ele tem o poder de afetar a reputação da empresa positiva ou negativamente mais do que qualquer outro fator. (COBRA, 1992).

Dentre as estratégias que podem ser incluídas, está o atendimento ao cliente, ponto que pode levar uma empresa ao sucesso ou ao fracasso no mercado. Com o objetivo de melhor entender os critérios de avaliação da qualidade do atendimento, é oportuno analisar a expressão “avaliação”. A avaliação da qualidade dos serviços deve ser feita por meio do confronto entre as expectativas dos clientes e a percepção sobre o serviço recebido. Como estes são intangíveis e há intensa participação dos clientes em seu processo produtivo, esta atividade torna-se particularmente difícil de ser realizada, justamente por envolver critérios subjetivos (ALBRECHT, et al. 1992). Os critérios de avaliação devem ser ressaltados e aplicados para que as irregularidades encontradas em um ambiente organizacional ou instituição possam ser corretamente sanadas, ocasionando assim, um índice de satisfação mais elevado, seja por parte dos funcionários, seja dos usuários.

O atendimento ao público pode ser avaliado como uma porta para o sucesso profissional; não adianta um grande investimento em produto, tecnologia e

marketing se na hora do contato com o cliente não houver todo o processo de qualidade em atendimento. Segundo Garcia (2005, p.112), “o atendimento faz a diferença”; ele também sugere quatro competências importantes ao atender o cliente: conhecimento, competência, cortesia e esforço.

Ainda segundo o autor, *conhecimento* refere-se à habilidade que a secretária tem em responder perguntas, tirar dúvidas e resolver problemas. *Competência* à agilidade, organização e exatidão na execução do seu trabalho. *Cortesia à ação*, fator indispensável nas relações humanas; e, *esforço*, a partir do qual a secretária precisa fazer algo extra pelo seu cliente, surpreender com sua capacidade de fazer algo mais que encante.

A qualidade do serviço de atendimento ao público no contexto da realidade brasileira, tanto o âmbito estatal quanto da iniciativa privada, apresenta-se como um desafio institucional que parece exigir mudanças urgentes. Para Albrecht (1992), qualidade em serviço é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tem para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém. Ou seja, serviço com qualidade é aquele que tem a capacidade de proporcionar satisfação.

O bom atendimento ao cliente resulta na sua satisfação. Hoje em dia, tudo gira em torno de um objetivo principal: “como agradar o cliente”. A expressão “Qualidade Total”, segundo Cordeiro (2004, p.1) vem sendo aplicada desde a década de 1980 como “padrão de excelência organizacional”. Todavia, historicamente a preocupação com a qualidade vem desde a Idade Média, quando os mestres de ofício tinham como atividade principal a inspeção do trabalho, praticamente artesanal, realizado pelos aprendizes de ofício. A satisfação do cliente depende da personalização de suas preferências e necessidades. O importante para a eficácia de um bom atendimento ao cliente é conhecer seu público-alvo. Não basta tratar bem os clientes. Profissionalismo e esforço em entender o que ele precisa são essenciais para um atendimento excelente. O “atendimento ao cliente corresponde a todas as melhorias, benefícios e diferenciações, baseada no profundo conhecimento do cliente que ajudem a criar o serviço ou produto potencia” (SHIOZAWA, 1993 p.53). Um bom atendimento vai além do ser bem-educado, tratar bem os clientes não é um diferencial, mas sim uma obrigação de qualquer pessoa que vive em sociedade. Sendo assim, é necessário para um bom atendimento:

Criar as condições para diálogo como usuário, eliminando as barreiras de comunicação, apresentando alternativas de solução, submetendo ao usuário a decisão final sobre estas alternativas e sobre os investimentos envolvidos, adotando uma postura proativa, formando o usuário. (SHIOZAWA, 1993 p. 53).

Esse profissional que atua na área de atendimento é voltado completamente para a interação com o cliente, estando sempre ligadas para perceber constantemente as suas necessidades. “Escutar para entender o que as pessoas estão querendo ajuda a entender quaisquer problemas a ser resolvido”. (SCOTT, 2001 p.69). E isso inclui uma boa comunicação na qual está associada a expressão corporal, que envolve a maneira como se inclina o corpo ou a face, a posição das mãos e dos pés, o sorriso na face, o modo como se mexe e se anda, podendo ou não mostrar vitalidade.

Segundo Shiozawa (1993 p.43), “o atendimento está transformando-se num poderoso diferencial competitivo”. Isso significa basicamente ter foco no seu alvo e foco na divulgação deste diferencial, conhecendo as necessidades de cada pessoa, aguçando a capacidade de perceber o cliente.

Para entender mais, é necessário que este profissional tenha uma formação voltada para as pessoas e goste de lidar com elas, por isso a parte técnica e o treinamento são extremamente importantes. Pedir um retorno de informações auxilia no bom atendimento. “Solicitando informações regulares, você não apenas ganha o respeito do seu cliente, mas começará a ouvir comentários positivos acerca de como o seu serviço tem melhorado.” (SCOTT, 2001 p.102). O primeiro passo de cada dia é iniciar o trabalho com a consciência de que o seu principal papel é o de ajudar a solucionar suas necessidades.

3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A obrigatoriedade do Estado em prover a Assistência Social aos cidadãos é regulamentada por lei, desde a Constituição Federal de 1988, e, por meio da LOAS, datada de 1993, que define como responsabilidade da União as normas e coordenação de serviços e programas referentes à Assistência Social e cabe aos Estados e Municípios a execução destes. De acordo com as determinações da Política Nacional de Assistência Social, os municípios devem direcionar a Política da Assistência Social seguindo as normas estabelecidas pelo SUAS.

O município de Nova Veneza está caracterizado no SUAS como sendo de Pequeno Porte I, em função da classificação habitacional. Esse define a natureza das ações sócio-assistenciais que devem ser desenvolvidas para atender as famílias. Neste sentido, previu-se a criação de um CRAS.

O SUAS considera como serviços de proteção básica aqueles que potencializam as famílias como unidade de referência positiva para seus componentes. Desta forma, o CRAS deve ser consonante com essa política, sendo caracterizado como uma unidade de atendimento que visa à orientação e o convívio sócio familiar e comunitário das pessoas e famílias atendidas. Deve atuar, com base territorial localizada em área de vulnerabilidade social.

O CRAS oferta serviços de proteção social básica desenvolvida por meio do PAIF- Programa de Atenção Integral às Famílias, que faz parte do SUAS. É um órgão federal especializado em assistência social responsável por garantir que os programas assistenciais do governo cheguem às pessoas que necessitem de tais assistências. Assim sendo, todos os dias o CRAS atende pessoas em vulnerabilidade social, são em média vinte atendimentos diários, na qual são atendidos o público dos programas: “bolsa família”, “carteira do idoso interestadual”, Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) para donas de casa”, “Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego(PRONATEC), Sistema de Controle e Acompanhamento das Ações ofertadas pelo Serviço Socioeducativo do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (SISPETI) e Sistema de Acompanhamento e Gestão do Pro jovem Adolescente (SISJOVEM). E são resolvidas questões como: distribuição de cestas básicas e medidas sócio-educativas. Também está agregado com os demais serviços que compõem a rede de proteção municipal, especialmente os de saúde, educação e geração de emprego e renda.

Está localizado na Rua Angelo Bortolotto, S/Nº- Bairro Bortolotto -Nova Veneza. Com Horário de funcionamento em Período integral, compreendido entre oito e dezessete horas, de segunda a sexta-feira. Possui uma equipe multiprofissional com: Um Coordenador 40h/s (profissional da assistência social), um Psicólogo 40h/s, um técnico administrativo, um auxiliar de serviços gerais, um orientador social e quatro facilitadores sociais

3.1 AMBIENTE DE TRABALHO

O CRAS possui vários programas e serviços ofertados na área de assistência social, tendo como fim o atendimento aos usuários com vulnerabilidade social. A secretária do órgão tem que, diariamente, atender ao público e ao telefone, cadastrar usuários, entre outros.

Durante o estágio serão realizadas atividades como: organização de agenda, atendimento telefônico e ao público, arquivamento, organização, cadastramento, planejamento de pautas de reuniões, administração da caixa de e-mail do órgão, digitação de documentos.

4 PROPOSTA DE TRABALHO

A acadêmica analisou relatórios diários e mensais do CRAS buscando as seguintes informações: perfil econômico; faixa etária; motivo do atendimento; quantidade de usuários atendidos. Com isso, verificou meios de padronizar o atendimento, tornando-o mais eficaz aos usuários e mais prático às técnicas.

Por meio de observação diária, a acadêmica verificou onde estão as maiores dificuldades, bem como onde está o foco da desorganização no atendimento ao usuário do órgão em questão.

As análises aconteceram diariamente das 8h às 12h e das 13h às 15h, no período do dia 18 de março ao dia 7 de junho de 2013. Nesse período, a acadêmica também realizou as observações cabíveis aos objetivos propostos.

Os relatórios diários e mensais são documentos adotados pelo governo federal com o objetivo de “produzir informações que auxiliem o planejamento e aprimoramento da oferta dos serviços no município”, disponíveis no *site* do Ministério do Desenvolvimento Social:

<http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/atendimento/auth/index.php>

Também há relatórios diários e mensais internos adotados pelo CRAS para o controle de demandas atendidas e é nesses relatórios que está a informação de quem fez o atendimento e o motivo, algo que no relatório federal não consta.

Após criteriosa análise dos dados e observações, a acadêmica organizou um fluxograma detalhando os passos e medidas de atendimento que se devem tomar para que se tenha um atendimento satisfatório ao usuário dos serviços, propondo assim uma nova forma de funcionamento do CRAS.

4.1 APLICAÇÃO DA PROPOSTA DE TRABALHO

Para melhor visualização deste capítulo, far-se-á uma subdivisão, apresentando-se, de forma detalhada, as questões norteadoras relacionadas à proposta de trabalho desta pesquisa.

4.1.1 Levantamento de dados

Após a análise criteriosa dos relatórios diários e mensais do CRAS, contemplando o objetivo específico “b”, a acadêmica verificou que a renda per capita média dos usuários do CRAS era de R\$ 214,5 como demonstrado mais detalhado no Gráfico 1.

Em relação à faixa etária, foram levadas em consideração as crianças que eram atendidas pela Brinquedoteca e PETI, portanto as idades variaram de 3 a 85 anos, como demonstra o Gráfico 2.

O motivo dos atendimentos variou de acordo com os programas procurados: Bolsa família; Carteira do idoso interestadual; Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (PRONATEC); Brinquedoteca; Sistema de Controle e Acompanhamento das Ações ofertadas pelo Serviço Socioeducativo do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (SISPETI); e Sistema de Acompanhamento e Gestão do Pro jovem Adolescente (SISJOVEM); e Distribuição de cestas básicas. Esses são os programas ofertados pelo governo federal e distribuídos pelo CRAS. Cada programa se relaciona com uma renda e uma faixa etária, como descrito no quadro 1.

4.1.2 Falhas no atendimento

Contemplando o objetivo específico “c”, a acadêmica fez o levantamento das falhas mais recorrentes no atendimento ao público no CRAS. O órgão não possui uma organização quanto aos atendimentos dos programas ofertados, fazendo com que surjam algumas dificuldades funcionais no decorrer dos atendimentos. São seis programas que exigem diferentes metodologias, surgindo em demandas aleatórias, o que gera desorganização.

Usuários de distintos programas procuram o órgão ao mesmo tempo, sobrecarregando de informação a técnica responsável, o que consequentemente diminui a eficácia no atendimento, ocasiona demora e, assim, torna a operação mais suscetível a erros.

Contemplando o objetivo específico “a”, a estagiária formulou a sistematização do *modus operandi* no atendimento aos usuários do CRAS. Para tanto, considerando a demanda diária e mensal de cada programa e a rotina

observada no período do estágio, ela organizou um quadro (quadro 2) estabelecendo dias diferentes de atendimento aos programas. Assim, os usuários do CRAS terão dias específicos para cada programa. Desse modo, não só as técnicas se beneficiariam, mas também os usuários que, sabendo dos dias específicos de cadastramento dos programas, conseguiriam se organizar com antecedência e ter a garantia de um atendimento mais ágil, refinado e de qualidade superior.

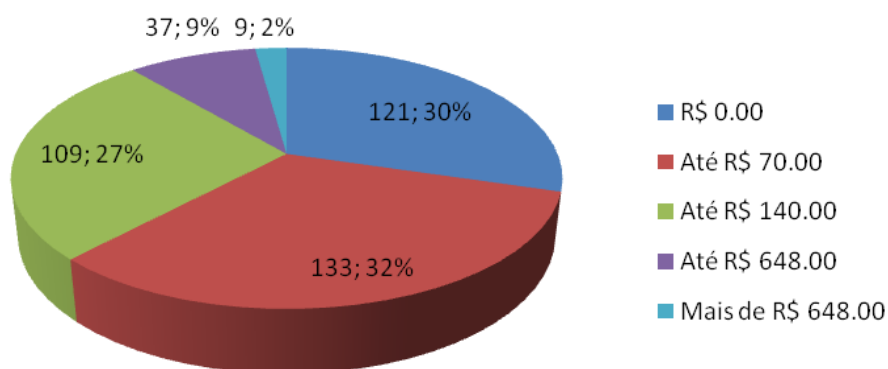
Contemplando o objetivo específico “d”, a estagiária criou um fluxograma interno para nortear as técnicas do CRAS, objetivando facilitar a compreensão dinâmica do funcionamento interno (figura 3).

Tabela 1 - Números de usuários mensais por renda per capita

Renda per capita	Usuários	%
R\$ 0.00	121	30%
Até R\$ 70.00	133	32%
Até R\$ 140.00	109	27%
Até R\$ 648.00	37	9%
Mais de R\$ 648.00	9	2%

Fonte: relatório diário do CRAS (2012)

Figura 1 – Número de atendimentos mensais



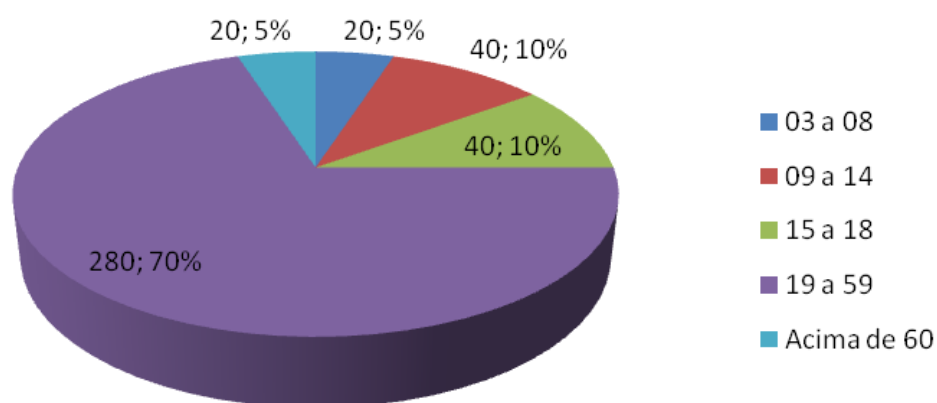
Fonte: relatório diário do CRAS (2012)

Tabela 2 – Faixa etária dos atendimentos mensais

Idades	N° de usuários	%
03 a 08	20	5%
09 a 14	40	10%
15 a 18	40	10%
19 a 59	280	70%
Acima de 60	20	5%

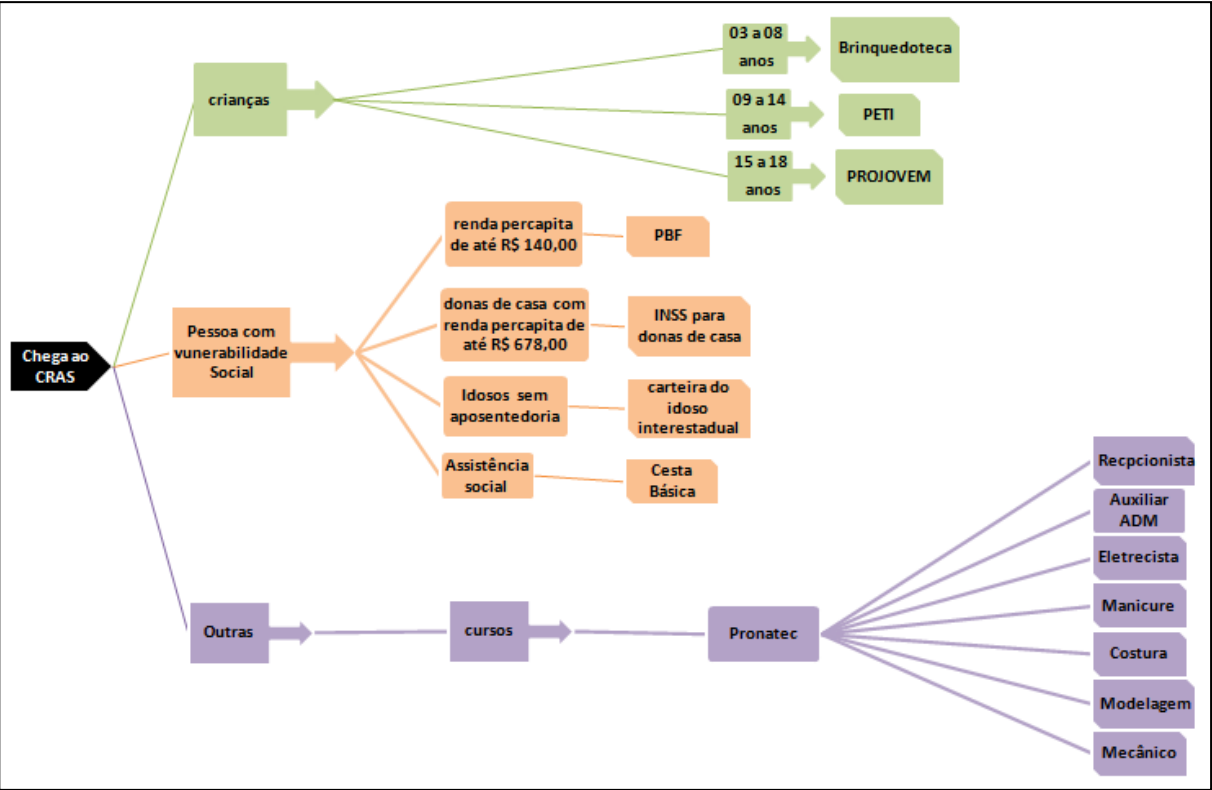
Fonte: relatório diário do CRAS (2012)

Figura 2 – Faixa etária dos atendimentos mensais



Fonte: relatório diário do CRAS (2012)

Figura 3 - Fluxograma do processo de atendimento aos usuários do cras.



Quadro 1 - Número de atendimentos mensais, faixa etária, renda per capita, e motivo de atendimento.

Relatório Mensal																
Atendimento mensal 400	Motivo	Renda per capita R\$ 0,00					Renda per capita R\$ 70,00					Renda per capita R\$ 140,00				
	Quant.	Carteira do idoso	Bolsa família	PETI	Brinquedoteca	PRONATEC	PRO JOVEM	Cesta Básica	Carteira do idoso	Bolsa família	PETI	Brinquedoteca	PRONATEC	PRO JOVEM	Cesta Básica	Carteira do idoso
03 a 08	20				6								4			
09 a 14	40			11												
15 a 18	40					12								4		
19 a 59	280	41				12	13	60					16	16	52	31
Acima de 60	20	20														

Fonte: relatório diário do CRAS (2012)

Quadro 2 – Cronograma sugerido para o atendimento dos programas realizados no cras

Cronograma de atendimentos aos programas		
Dia da semana	Manhã	Tarde
Segunda	Programa Bolsa Família	Programa Bolsa Família
Terça	Programa Bolsa Família	Programa Bolsa Família
Quarta	PETI; Brinquedoteca; Projovem.	PETI; Brinquedoteca; Projovem.
Quinta	Carteira do Idoso; PRONATEC.	Carteira do Idoso; PRONATEC.
Sexta	Atualização do sistema; Cesta básica.	Atualização do sistema; Cesta básica.

Fonte: relatório diário do CRAS (2012)

5 CONCLUSÃO

O estágio obrigatório em Secretariado Executivo teve como objetivo analisar os procedimentos de atendimento ao público do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) do município de Nova Veneza. Feita a análise, a estagiária propôs uma nova metodologia no acolhimento ao público do CRAS, buscando um atendimento mais rápido e eficaz, não só para facilitar aos usuários do centro, mas também para ajudar as técnicas responsáveis pelo atendimento.

Para tanto, foi feita uma detalhada análise estatística do histórico de atendimentos no referido centro. O resultado dessa análise foi exposto por meio de gráficos e de quadros revelando o perfil dos usuários atendidos. Assim, permitindo o planejamento de novas estratégias de atendimento para resolver as falhas encontradas durante o estágio.

Ainda, para determinar bem as funções de cada colaborador no centro, a estagiária organizou um fluxograma, detalhando os passos de atendimento e devidos encaminhamentos, assim, não haverá dúvidas de como devem ocorrer os procedimentos de atendimento com os diferentes públicos e programas ofertados.

Em seguida, pôde-se, enfim, sugerir o novo *modus operandi*, proposto no objetivo específico “a”; sabendo o perfil do usuário e a demanda de atendimento, a estagiária organizou os programas em dias diferentes para serem atendidos, assim não haverá confusão no atendimento, pois as técnicas poderão se organizar melhor e ainda os usuários, sabendo dos dias e dos horários específicos para os programas de que fazem parte, poderão se organizar com antecedência.

Reconhecendo que, para toda mudança, por melhor que seja, há resistência, a estagiária já espera por um período de adaptação de, pelo menos três meses. Nesse período, fazem-se necessários treinamentos com toda a equipe para que ela possa internalizar o novo modelo metodológico de atendimento. Também devem ser divulgados, por meio de cartazes e de *folders*, os dias de atendimento para cada programa, para que os usuários possam se programar com antecedência.

Por fim, a estagiária contemplou todos os objetivos traçados no projeto durante o período de estágio, e por sua prévia experiência com os serviços de assistência social, acredita ser possível implantar todas as mudanças aqui sugeridas.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, K. **Revolução nos serviços**. São Paulo: Pioneira, 1994.

ALMEIDA A., TABOSA M. S., ANDRADE K., MAIA P., OLIVEIRA C. G., ALBUQUERQUE S. **O CRAS que temos, o CRAS que queremos: Orientações técnicas**. V. 1; 2011.

COBRA, M. **Administração de marketing**. São Paulo: Atlas, 1992.

CORDEIRO, Lúcia Helena dos Santos. **Qualidade total e qualidade humana**. Disponível em: [http://www.santana.com.br/qualidade _total_humana.htm](http://www.santana.com.br/qualidade_total_humana.htm) Acesso em: 21 maio. 2013.

DEFENSORIA PÚBLICA – São Paulo. MEDEIROS D. V.; RENNÓ D. S. **A assistência social enquanto dever do estado e direito de quem dela necessitar**. Disponível em: <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Repositorio/33/Documentos/Conte%C3%BAo%20-%20cartilha%20ass%20social%20nova%20fev2011.pdf> acesso em: 03/06/2013

Drucker, Peter, **Desafios Gerenciais para o Século XXI**, Ed. Pioneira, 1999

FONSECA K. H. C., SANTOS I. C., TADEUCCI M.S. R., CARNIELLO M. F., KAMIMURA Q. P. **A Trajetória das Políticas Sociais e a Assistência Social no Brasil: Avanços e Espaços de Conquistas**. 20??.

GARCIA, Edméa, SILVA, Maria D'Elia Elizabete. **Secretária Executiva**. 1 ed. São Paulo: (Coleção cursos IOB) – 2005.

GOLZE A. C. A.; DAHER A. H. R.; MARQUES C. et al. **O papel e a valorização da secretária executiva no mundo corporativo**. Rev. Eficiência. Disponível em: [http://www.revistaeficiencia.com.br/Edicao3/arquivos/expansao_Semlma gem3.htm](http://www.revistaeficiencia.com.br/Edicao3/arquivos/expansao_Semlma_gem3.htm) Acessado em 03/06/2013.

GRONROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

HILSDORF, Carlos. **Atitudes Vencedoras**. Ed. Senac. São Paulo. 2003.

MDS. Guia de Políticas e Programas, 2008.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária**. Editora Atlas. São Paulo, 2005.

PEREIRA L. D. **Os direitos de cidadania na LOAS, a PNAS e o SUAS: limites e desafios**. Caderno Especial nº21, 2005. Disponível em <http://www.assistentesocial.com.br>. Acesso em 23/05/2013.

SANTIAGO, Maria Ritta Freitas Valente. **Atendimento ao cliente como diferencial**

competitivo na empresa Losango promoções de vendas Ltda. Disponível em: <http://portal.fucapi.edu.br/arquivos/biblioteca/adm/Atendimento_ao_cliente.pdf>. Acesso em: 21 maio. 2013.

SCOTT, Dru,. **Satisfação do cliente: a outra parte do seu trabalho.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001. 112 p.

SPOSATI, Aldaíza, **Especificidade e intersectorialidade s politica de assitencia social.** Serviço Social e Sociedade 77. Cortez editora. São Paulo. Março,2004

YASBEK, M. C. **Entrevista com a professora Maria Carmelita Yasbek, sobre Sistema Único de Assistência Social e a Política de Assistência Social no governo Lula.** Caderno Especial nº5/dezembro/janeiro de 2005. Disponível em <http://www.assistentesocial.com.br>. Acesso em 23/05/2013.

ZEITHAML, V.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. **Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations.** New York: Free Press, 1990.

ANEXO(S)

